



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y competencia emocional
personal en el área de orientación de la SUNARP, Lima-
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Br. Renzo Andrei Zamudio Yataco

ASESOR:

Dr. Hugo Prado López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Presidente

Dra. Eliana Castañeda Núñez

Secretaria

Dr. Hugo Ricardo Prado López

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación estuvo dedicado a mi familia y en especial a mis padres: Liliana Tarcila Yataco Romero y Juan Zamudio La Rosa; asimismo se dedicó de forma especial a mis abuelos: Elsa Abigail Romero Peña y Víctor Aurelio Yataco Ronceros que en paz descansen y me apoyaron en todo momento, por su apoyo, motivación y enseñanza constante.

El Autor

Agradecimiento

La muestra de especial consideración por parte del investigador es:

Al asesor de tesis Dr. Hugo Prado López, el cual me brindó los conocimientos para hacer posible la realización de esta investigación; y, a cada uno de los catedráticos que he tenido el honor de escuchar en el transcurso de la Maestría.

Se agradece también a los señores y señoras del Jurado calificador por la oportunidad de sustentación y presentarme ante su honorable presencia.

Declaratoria de autoría

Yo, Renzo Andrei Zamudio Yataco estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°46671666, declaro que la tesis titulada “Gestión administrativa y competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP, Lima-2016” para la obtención del grado académico de Magister en Gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro bajo juramento que:

1. La tesis planteada, desarrollada y probada es de mi autoría.
2. Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias APA para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no es producto de un autoplagio; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los resultados de la tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 21 de marzo del 2017

Firma.....

Renzo Andrei Zamudio Yataco DNI N°46671666

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, se presenta la tesis titulada: “Gestión administrativa y competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP, Lima- 2016” para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente tesis tiene por finalidad principal determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP en la sede Lima en el año 2016. La investigación está fundamentada en el conocimiento científico, y su desarrollo estructural se compone en ocho secciones: (a) Introducción, (b) Marco metodológico, (c) Resultados, (d) Discusión, (e) Conclusiones (f) Sugerencias (g) Referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesario.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Tabla de contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes internacionales.	14
1.1.2 Antecedentes nacionales.	15
1.2 Bases teóricas y fundamentación científica	18
1.2.1 La Inteligencia emocional y la competencia emocional.	18
1.2.2 La gestión administrativa.	21
1.3 Marco Conceptual	24
1.4 Justificación del estudio	25
1.4.1 Teórica.	25
1.4.2 Práctica.	25
1.4.3 Metodológica.	25
1.5 Problema	25
1.5.1 Formulación del problema.	27
1.6 Hipótesis	27
1.6.1 Hipótesis general.	27
1.6.2 Hipótesis específicas.	27
1.7 Objetivos	28
1.7.1 Objetivo general.	28
1.7.2 Objetivos específicos.	28
II. Marco metodológico	29
2.1 Variables	30
2.1.1 Definición de la variable gestión administrativa.	30
2.1.2 Definición de la variable competencia emocional personal.	30

2.2	Operacionalización de variables	31
2.3	Método	32
2.4	Tipo de estudio	32
2.5	Diseño	32
2.6	Población y muestra	33
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.7.1	Técnica e instrumento de recolección.	33
2.7.2	Validez.	36
2.7.3	Confiabilidad	36
2.8	Métodos de análisis de datos	37
2.9	Aspectos éticos	37
III.	Resultados	38
3.1	Descripción de resultados	39
3.2	Contrastación de hipótesis	43
3.2.1	Hipótesis general	43
3.2.2	Hipótesis específicas	44
IV.	Discusión	47
V.	Conclusiones	51
VI.	Recomendaciones	54
VII.	Referencias	56
VIII.	Apéndices	60
	Apéndice A: Matriz de consistencia	61
	Apéndice B: Encuesta	63
	Apéndice C: Base de datos	66
	Apéndice D: Artículo	68
	Apéndice E: Certificados de validez	79

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	31
Tabla 2	Distribución de la población de estudio	33
Tabla 3	Escala de Likert en variable 1: Gestión administrativa	34
Tabla 4	Escala de Likert en variable 1: Competencia emocional personal	35
Tabla 5	Validación de instrumento	36
Tabla 6	Alfa de Cronbach variable 1 gestión administrativa	36
Tabla 7	Alfa de Cronbach variable 2 competencia emocional personal	37
Tabla 8	Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y competencia emocional personal.	39
Tabla 9	Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y la dimensión 1 de la variable competencia emocional persona "Autoconciencia".	40
Tabla 10	Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y la dimensión 1 de la variable competencia emocional persona "Autodominio".	41
Tabla 11	Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y la dimensión 1 de la variable competencia emocional persona "Automotivación".	42
Tabla 12	Correlación entre la variable gestión administrativa y la variable competencia emocional personal	43
Tabla 13	Correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión 1 de la variable 2 "autoconciencia"	44
Tabla 14	Correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión 2 de la variable 2 "autodominio"	45
Tabla 15	Correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión 3 de la variable 2 "autodominio"	46

Lista de figuras

Figura 1	Diagrama de diseño correlacional	32
Figura 2	Niveles entre gestión administrativa y competencia emocional personal	39
Figura 3	Niveles entre gestión administrativa y autoconciencia	40
Figura 4	Niveles entre gestión administrativa y autodomínio	41
Figura 5	Niveles entre gestión administrativa y automotivación	42

Resumen

La investigación tuvo por objetivo principal determinar qué relación existe y entre las variables gestión administrativa y competencia emocional personal dentro del área de orientación de la SUNARP. Siendo el problema principal determinar qué relación existe entre las dos variables mencionadas. El método de investigación aplicado fue el hipotético deductivo, siendo el tipo de investigación no experimental y teniendo un diseño descriptivo-correlacional. La población de análisis estuvo compuesta por 40 orientadores de la SUNARP, optándose por realizar la investigación con una población censal debido al reducido número de ésta.

Para establecer el grado de confiabilidad se aplicó al instrumento el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado, 0,936 con relación a la variable gestión administrativa y, obteniendo 0.894 con respecto a la variable 2 competencia emocional personal, lo cual nos da un grado de confiabilidad alto. Por último, la conclusión referida al objetivo fue el demostrar la relación existente entre la variable gestión administrativa y la competencia emocional personal, siendo un 0,760 indicado que existe una relación positiva alta entre las variables señaladas, lo que nos permitió concluir que la gestión administrativa se encuentra y se percibe como buena o muy buena por parte de los trabajadores, así mismo el grado de significancia alcanzado de 0.00; y, siendo menor que 0.05 nos permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Palabras clave: Gestión administrativa, competencia emocional, emociones, equipo, ética, orientación.

Abstract

This Research main objective was to determine what is the relationship between the administrative management and personal emotional competence within the area of orientation of the SUNARP. Being the main problem to determine what relationship exists between the two variables above. The research method used was the hypothetical deductive, being the type of non-experimental investigation and having a descriptive -correlational design. The population of analysis was composed of 40 counselors of the SUNARP, opting for conducting research with a population census due to the reduced number of this.

To establish the degree of reliability applied to implement the statistical Cronbach's alpha, obtaining as a result, 0.936 with relation to the variable administrative management and obtaining 0.894 with respect to the variable 2 personal emotional competence, which gives us a high degree of reliability. Finally, the conclusion referred to the objective was demonstrating the relationship between variable administrative management and the emotional personal competence, being a 0,760 indicated that there is a high positive relationship between the above variables, allowing us to conclude that administrative management is, and is perceived as good or very good by the workers , the same degree of significance reached 0.00; and, being less than 0.05 allowed us to reject the null hypothesis and accepted the alternate hypothesis. Concluding that the administrative management has a significant relationship with the personal emotional competence around orientation of the SUNARP headquarters Lima 2016.

Keywords: Administrative management, emotional competence, emotions, teamwork, ethics, orientation.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Escalada y Loza (2011) propusieron la tesis que tiene por título “Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los usuarios en el año 2011”. La tesis señalada fue para optar el grado de magister en la Universidad Técnica del Norte. El objetivo principal consistía en mejorar la calidad de los servicios y la atención brindada a los usuarios, la investigación se realizó de forma descriptiva utilizándose las técnicas de observación y encuesta, siendo sus instrumentos la entrevista y cuestionario, la población fue de 1222 personas y utilizando una muestra de 302 entre directivos, trabajadores y usuarios asistentes en la Municipalidad de Ibarra. Entre los resultados, sólo se describen las preguntas objeto de análisis, siendo la conclusión más importante la que aborda la imperiosa necesidad de crear un manual de gestión que ayude en la realización e implementación de los diferentes procesos, dando relevancia a especificar procesos para una buena gestión.

La tesis antes señalada resaltó la importancia de implementar, sistematizar y tener un manual de gestión, siendo esto reflejo de la sistematización y gestión de la administración de la institución. Lo evidenciado por la tesis permite pensar sobre la relevancia del orden dentro de la gestión como instrumento base del desarrollo progresivo y sistemático de la organización.

Barcelar (2009) por su parte propuso la tesis doctoral titulada “Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula” aborda como marco teórico referencial, el desarrollo de las competencias emocionales, y los conflictos interpersonales”, la cual fue sustentada en el año 2009 en la Universidad Autónoma de Barcelona para optar el grado de doctor, obteniendo un grado sobresaliente. La tesis fue realizada desde un enfoque mixto u holístico, y según el criterio de la información se planteó por un estudio descriptivo y correlacional ya que fue de interés del autor describir y analizar relaciones de un fenómeno dado. El objetivo de la investigación recayó en saber el rol de las competencias emocionales en la integración social del alumnado y

analizar los conflictos interpersonales generados en el aula, así mismo también se enfocó en analizar las competencias emocionales desarrolladas por los profesores y las estrategias que estos emplean. Las técnicas utilizadas fueron test, y entrevista; por su parte, los instrumentos utilizados fueron el test de competencias emocionales, test de estilos educativos, y la entrevista dirigida a profesores, la muestra en general constó de 800 profesores. Con relación a los resultados y la discusión en la tesis analizada, se observó un análisis a nivel de categorías, es decir un análisis cualitativo de las respuestas a los instrumentos utilizados. Finalmente, la conclusión a que se llegó con relación a las competencias emocionales, es que se observó correlación significativa entre ésta variable y el rol del profesor ante el conflicto, así mismo cabe señalar que la variable y la conclusión señalada es la realmente importante en la presente investigación, existiendo más conclusiones referidas a otras variables de educación.

El autor refirió en su conclusión general que la competencia emocional se encuentra en correlación significativa con el profesor; lo cual puede interpretarse dentro del recurso de analogía como el ente director de una institución o área, en ésta investigación pudimos observar un análisis a nivel de categorías y de tendencia cualitativa.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Chumacero (2012) postuló la tesis que tiene por título “La Nueva Gestión Pública y su aplicación en una negociación colectiva Caso: SUNARP- SITRA Z.R. N° IX. Sede Lima, Período 2006-2008”, siendo sustentada en el año 2012 para obtener el grado de magister en la Pontificia Universidad Católica del Perú- Escuela de Gobierno y Políticas Públicas-. La investigación fue de tipo cualitativa pura, no existiendo una población o muestra; se basó en estudio empírico, teórico doctrinario. Entre las conclusiones aplicables a la presente investigación tenemos que la gestión eficaz relacionada con la eficiencia del trabajo permitirá cumplir con las metas u objetivos dentro de la institución, siendo los resultados no necesariamente económicos, sino también organizacionales y motivacionales.

El análisis netamente cualitativo de la tesis antes señalada, nos permitió tener una visión doctrinaria y empírica de la relación entre la gestión eficaz y la eficiencia del trabajo, todo ello en la institución materia de investigación.

Chumacero (2014), por su parte propuso la tesis que tiene por título “La satisfacción laboral de los empleados del área de publicidad de la gerencia de personas jurídicas de la SUNARP, zona registral IX - Sede Lima, 2014”. Fue elaborada en el mismo año, siendo sustentada en la Universidad César Vallejo Lima Norte para optar el grado de magíster; teniendo como objetivo general describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de publicidad de la gerencia de personas jurídicas de la SUNARP, así mismo dentro de los objetivos específicos se determinó la descripción del nivel de significación de las tareas asignadas, el nivel de las condiciones de trabajo, el nivel de reconocimiento personal y el nivel de beneficios económicos todo ello de los empleados del área de publicidad de la gerencia ya señalada. El tipo de investigación fue descriptivo con un diseño no experimental y un método cuantitativo. La población fue censal constando de 21 personas del área mencionada. La técnica aplicada consistió en observación estructurada y el instrumento fue la escala de Likert. Con respecto al análisis de resultados, se utilizó el programa de escala de opiniones SL.SPC (2005), obteniendo respecto al factor simplificación de la tarea que el trabajo es medianamente significativo, con respecto a las condiciones de trabajo, se alcanzó un nivel de satisfacción promedio siendo el caso que no se puede estar dando una disposición positiva al trabajo; con respecto al reconocimiento personal y/o social o el trato de los jefes inmediatos o compañeros, se observó una relativa aceptación, sin embargo se deja constancia que en posibles oportunidades se pueden estar dando situaciones que generan un grado de insatisfacción; como resultado general se obtuvo un 89 , interpretándose como un nivel de satisfacción promedio en el área. Las conclusiones mostradas describen el nivel de satisfacción de los trabajadores con relación a la teoría de la motivación, como lo son: tarea, condiciones, reconocimiento, beneficios económicos, logrando alcanzar el objetivo general propuesto y los específicos.

La tesis antes mencionada, analizó la satisfacción laboral en un área específica de la institución a estudiar, mostrando resultados variados en cuanto a su análisis, siendo el punto clave en este sentido la motivación y el nivel de satisfacción que no necesariamente van a estar relacionados.

Rivas y Quiróz (2014) por su parte postularon la tesis que tiene por título “La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014”, la cual fue sustentada el mismo año que se menciona, en la Universidad César Vallejo Lima Norte para optar el grado de magister, y tuvo por objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la SUNARP, así mismo se dimensionó la variable calidad de servicio al usuario. Con relación a la metodología aplicada observamos que es una investigación correlacional, el diseño es no experimental descriptivo-correlacional y transversal según se mencionó, la población son los usuarios en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, siendo la muestra de 108 personas. La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Entre los resultados pudimos observar que las variables gestión administrativa y calidad de servicio al usuario se relacionan directa y significativamente ($\text{sig. Bilateral} = 0.000 < .01$ $\text{M Rho} = .733^{**}$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna. Con relación a las hipótesis específicas se observaron relaciones directas y significativas de $=.720^{**}$; $=.640^{**}$, $=.655^{**}$, $=.660^{**}$, aceptándose en todos los casos la hipótesis alterna. Entre las conclusiones relacionadas al tema de investigación podemos observar que correlacionó la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio al usuario, dimensionándose ésta última, concluyendo que existe una relación moderada y significativa entre todas las variables estudiadas.

El análisis de la investigación citada, se relacionó con la variable gestión administrativa, siendo la variable calidad de servicio al usuario necesaria para medir la primera mencionada; vemos que la relación de las variables generales es significativa, lo cual nos permite inferir que a una buena gestión administrativa

existirá una buena percepción por parte del usuario o ciudadano, todo ello en relación al buen proceso desarrollado y producto final percibido.

1.2 Bases teóricas y fundamentación científica

1.2.1 La Inteligencia emocional y la competencia emocional.

La conceptualización o teoría de lo que se considera inteligencia emocional, es un término que se empleó por dos psicólogos de la Universidad de Yale, llamados Peter Salovey y John Mayer, dándose a conocer dicho término por Daniel Goleman, quien investigó e investiga el campo de la inteligencia en el área emocional, identificando factores orgánicos, físicos y psicológicos de la persona en sí misma y también factores sociales.

La inteligencia emocional puede definirse de diferentes maneras, sin embargo la fundamental y la propuesta por Goleman (2012) señaló que la inteligencia emocional es la facultad de automotivación en facultades adversas o cuando existen factores determinantes que pueden llevar a emociones negativas, así mismo mencionó que es la capacidad de control, ya sea de impulsos, estados de ánimo, relaciones interpersonales y decisiones, finalmente el autor postula una dimensión social relacionando la inteligencia emocional a la capacidad de ser empáticos y tener confianza con terceras personas.

Otro autor que nos define o nos aproxima al concepto de lo que debemos entender por inteligencia emocional es Londoño (2009), el cual refirió de forma muy similar al concepto antes citado por Goleman, postulando que la inteligencia emocional consiste en la capacidad de conocer, reconocer y comprender los sentimientos o emociones propias y de otras personas, también señaló que el adecuado y buen manejo de las relaciones interpersonales son consecuencia de la propia inteligencia emocional ya que ésta motiva la creación de un ambiente social óptimo, el cual nos permite socializar de la mejor manera.

No podemos olvidar que el sistema límbico asume el control antes de que la parte pensante (neocórtex) haya tomado conciencia de la emoción (sentimiento) y haya elaborado una decisión, es por ello que sobre lo único que

tenemos un control inmediato de una manera clara es en la duración de la emoción, el control del estado de ánimo, cuidando que no dure más de lo imprescindible o razonable. Es por ello necesario comprender lo que puede significar una emoción, en ese sentido Guilera (2006) señaló que las emociones cumplen un rol preponderante en las funciones de la conducta humana, siendo muchas veces –las emociones- mucho más relevantes y determinantes en sus razonamientos –de las personas-, delimitando los lineamientos, acciones y reacciones que éstos pueden realizar o emprender.

Otro concepto vinculado a la inteligencia emocional y a la emoción de forma conjunta es el de la conciencia emocional, la cual relaciona ambos términos y nos permite tomar conciencia de las emociones propias y de los demás, así mismo este tipo de conciencia también implica la habilidad para captar o percibir el clima emocional de una situación o ambiente determinado. (Sánchez et al. 2014, “Las competencias emocionales”, párr.6).

Siguiendo este orden de ideas, al respecto Londoño (2009) refirió sobre la conciencia emocional que ésta es la responsable de mantener el equilibrio personal permitiéndonos conocer nuestras emociones de forma adecuada y también percibir las emociones de las personas de nuestro entorno. Así mismo señaló que la conciencia emocional permite al ser humano potenciar sus fortalezas y dominar debilidades, teniendo como características intrapersonales la autoestima y la autoconfianza.

En este sentido, comprendemos la competencia emocional como una cualidad aprendida, desarrollada y basada en la inteligencia emocional que genera un rendimiento óptimo y superior en el trabajo, la cual está basada en la emoción y la conciencia emocional desarrollada y aplicada.

Es por ello que para esta investigación se definirá la competencia emocional como la actuación de la persona relacionada con la autoconciencia, autodominio y la automotivación, así mismo podemos agregar que las competencias emocionales son el conjunto de conocimientos o grado de

entendimiento, capacidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.

Las competencias emocionales se dividen en dos, las personales y las sociales. En este orden de ideas, Guilera (2006), mencionó que las competencias personales son las que nos permiten vincularnos y conocer nuestros propios sentimientos y emociones, es decir son las centradas en el yo interno y la relación intrapersonal, por otro lado, el mismo autor señaló a las competencias sociales o interpersonales como las responsables del modo en que nos relacionamos con terceros.

Ahora bien, sabiendo lo que son las competencias emocionales lo que se busca analizar en este sentido es la competencia emocional personal, la cual está vinculada con las emociones propias, sentimientos y todo el espectro intrapersonal. Otro aspecto muy vinculado al tema tratado es lo señalado por Goleman (1998), el cual refirió la importancia de la interconexión de nuestros sentimientos con el consciente relacionándolo con la conexión en el manejo de la vida, es decir la guía de nuestra vida se da en el aspecto de aprendizaje corrección o incorrección de nuestro estilo de vida, actitudes o aptitudes, lo cual nos puede llevar a un conocimiento prevalente y trascendente.

Jiménez (2007) nos mencionó que existen veinticinco competencias emocionales que se puede agrupar en cinco regiones, las cuales se dividen en competencias emocionales personales y sociales. Aproximando a una definición sobre las competencias emocionales personales, podemos señalar que son las que delimitan y guían el dominio y control que tenemos sobre nosotros, siendo los componentes de estas emociones la autoconciencia, el autodomínio y la automotivación, El autor a su vez definió cada una de ellas en sus componentes esenciales.

Con respecto a la autoconciencia el autor converge tres elementos conocidos como son la conciencia emocional, la autovaloración adecuada y la autoconfianza, los cuales nos permitirán definir el mismo, siendo la capacidad de

saber y conocer nuestras emociones, fortalezas y debilidades mostrando seguridad en la expresión de nuestras capacidades y cualidades.

Otra dimensión definida es el autodomínio, el cual se conceptualiza como el control de nuestro ánimo, impulsos y factores internos; integrando al autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación; sin embargo, consideramos que sólo tres de los señalados son inherentes a esta dimensión puesto que engloban y absorben a la integridad y confiabilidad.

Por último, la automotivación, es definida como el conglomerado de tendencias emocionales que encaminan el alcance de los objetivos propuestos, agrupando en este concepto el compromiso, la iniciativa y el optimismo; los cuales buscarán el compromiso y firmeza para cumplir los objetivos propuestos con trabajo en equipo.

En consecuencia de lo señalado, podemos afirmar que las competencias emocionales personales señaladas son realmente importantes en la esfera intrapersonal e interpersonal, puesto que no necesariamente por ser personales no se manifiestan al exterior, en éste sentido esta exteriorización personal y el control mismo o interno de la persona son factores fundamentales dentro de todo colaborador o trabajador, más aún si lo asociamos con la calidad o el servicio brindado dentro de una institución pública a la luz de la nueva administración y visión.

1.2.2 La gestión administrativa.

Abordando la definición de gestión administrativa, es imperante conocer en primer término lo que se entiende por administración; Hurtado (2008) refirió que etimológicamente esta palabra refiere a una actividad que se realiza bajo el mando de otro, señalando entre varios conceptos como un proceso integral de planificar, organizar e integrar una actividad o relación laboral, así mismo mencionó la importancia del potencial humano y su relación con los objetivos y procesos de la institución.

La gestión administrativa es la herramienta que relaciona, vincula y hace posible el cumplimiento de objetivos planteados, siendo aplicable en el sector público o privado. Así mismo la gestión administrativa nos permite organizar, planificar, direccionar, coordinar y controlar todos los elementos de la institución en aras de mejorar continuamente y desarrollar el máximo cualitativo y cuantitativo de potencial.

Hurtado (2008) también definió lo que implica el proceso administrativo, entendiéndolo como sinónimo de gestión administrativa, en el sentido de definirlo como herramienta de aplicación en organizaciones para conseguir o lograr objetivos, considerando los elementos de previsión, organización, dirección, coordinación y control.

En este sentido, vemos que Fayol (2006) propuso los siguientes componentes de gestión administrativa:

- ☐ Previsión o planificación, consiste en la visión a futuro y las posibles medidas positivas a tomar en cuenta en relación a él.
- ☐ La organización, posibilita las herramientas útiles para el funcionamiento de la institución.
- ☐ La dirección, es el elemento encargado de hacer posible la organización, siendo su objeto alcanzar el rendimiento óptimo de los colaboradores en relación a las metas propuestas.
- ☐ La coordinación, es la herramienta que vincula y armoniza todas las actividades antes mencionadas sincronizando acciones.
- ☐ El control, es la comprobación o verificación de los sucesos que ocurren en el tiempo dentro del plan adoptado, su finalidad consiste en detectar las deficiencias o errores dentro del proceso para adoptar medidas de corrección o prevención.

Habiendo definido lo que se entiende por gestión administrativa y sus componentes, es necesario definir cada componente antes señalado.

Fayol (2006) refirió que la planificación consiste en diseñar o visionar un futuro buscado, siendo necesario la identificación de elementos para su consecución; es un proceso que permite construir y hacer una gestión razonable y previsible dentro de los objetivos trazados.

Por su parte, Rivero (2008) señaló que la planificación implica un pensamiento anticipado por parte de los directivos o gerentes con relación a las metas o acciones a tomar o llevar a cabo.

Con respecto a la organización Fayol (2006) definió la misma dentro de la gestión administrativa como la sistematización que deberá existir entre los distintos niveles de gobierno en la institución, siendo la finalidad de la misma buscar la eficiencia y eficacia de los procesos, planes y objetivos.

Chiavenato (2003) por su parte relacionó a la organización con la asignación de labores o tareas al equipo de trabajo, estableciendo también los recursos y objetivos fijados.

Con respecto a la dirección, Fayol (2006) sostuvo que es un cumulo de acciones de conducción, que tiene por finalidad establecer y lograr los objetivos trazados. Chiavenato (2003) al respecto también señaló que es una función administrativa que incluye la motivación del talento humano.

La coordinación, también es definida por Fayol (2006), señalándola como la sincronización de recursos y acciones en búsqueda de un objeto común.

Por último, el control, según Chiavenato (2003) consiste en una fase del proceso administrativo que busca garantizar el buen funcionamiento de los procesos, así como implementar mejoras o medidas de prevención, evitando re-procesos.

1.3 Marco Conceptual

☐ **Emoción**

Gilera (2006) Sentimientos que cumplen un rol preponderante en las funciones de la conducta humana, delimitando o marcando sus acciones y reacciones que éstos pueden realizar o emprender.

☐ **Gestión por resultados**

Paredes (2005) Iniciativa y decisión política dentro de una gestión administrativa, cuya finalidad es la eficiencia administrativa y social maximizando la comunicación o interacción de las personas con las instituciones.

☐ **Gobierno abierto**

Hibbets (2013) Relacionado al diálogo constante, coherente y real entre el gobierno y ciudadanos.

☐ **Inteligencia emocional**

Goleman (2012) Es la capacidad de cuando existen factores determinantes que pueden llevar a emociones negativas.

☐ **Sociedad de la información**

Salvat y Serrano (2011) Es aquella –sociedad- donde la información pasa a ser un factor clave y fundamental en la organización social, económica y política.

☐ **Gestión administrativa**

Hurtado (2008) Herramienta de aplicación en organizaciones para conseguir o lograr objetivos, considerando los elementos de previsión, organización, dirección, coordinación y control.

1.4 Justificación del estudio 1.4.1 Teórica.

Desde la óptica teórica, la investigación se justifica por el contenido del análisis de la emoción siendo estudiada en el punto de vista personal, en relación a la gestión administrativa; en este caso en una entidad pública como lo es la SUNARP, buscando determinar el grado y en qué medida las variables se relacionan entre sí. Así mismo con relación a las variables de estudio se desarrollarán conceptos propios aportando en la elaboración de constructos.

1.4.2 Práctica.

La aplicabilidad o justificación práctica se da en la medida de tener la posibilidad del acceso a la institución y a sus colaboradores, y conocer el área de trabajo; siendo determinante para el desarrollo de la investigación la posibilidad de tener contacto con los orientadores y haber laborado en el área, además de contar con material informativo y experiencia obtenida.

1.4.3 Metodológica.

Se aplicarán métodos estadísticos acorde a la investigación, teniendo en cuenta las variables de estudio, las dimensiones, indicadores, la técnica y el instrumento aplicable. La rigurosidad en la investigación científica y la forma se basará en el estilo APA (American Psychological Association); la investigación constará de problemas derivados del análisis de la realidad los cuales se plantearán a modo de pregunta derivándose en los objetivos de investigación y finalmente buscando una tentativa de respuesta en el planteamiento de las hipótesis, las cuales serán contrastadas y comprobadas posteriormente dando como resultado las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.5 Problema

Daniel Goleman psicólogo estadounidense en su libro “Inteligencia Emocional” realizó una aproximación que nos permite definir el significado de competencia emocional, entendiéndola como la habilidad para reconocer, controlar y gestionar adecuadamente un aspecto emocional tanto internamente como hacia terceros. La visión del psicólogo fue en su momento más allá del conocimiento intelectual y

se enfocó en un análisis físico y sobre todo emocional del desarrollo de la inteligencia, logrando una gran acogida a nivel internacional; y siendo a la fecha una teoría muy aceptada.

En la actualidad la teoría desarrollada obtiene gran aceptación doctrinaria y en general aporta en gran manera al desarrollo, comprensión y desenvolvimiento del individuo dentro del trabajo o centro laboral. La globalización del conocimiento, la tecnología y las comunicaciones han calado muy profundamente en la sociedad, debiendo asumir la necesidad u obligación de aplicar nuevas formas de trabajo no sólo en lo netamente tecnológico sino también en métodos de trabajo o dirección del mismo, enfocándonos en la persona sobre todo en sus competencias intrapersonales como interpersonales.

La investigación estuvo dirigida a medir la percepción de los orientadores con respecto a la gestión administrativa en el área de orientación de la SUNARP – Zona Registral N° IX-Sede; para ello tengamos en cuenta que la SUNARP o Superintendencia Nacional de los Registros Públicos es un organismo descentralizado y autónomo del Sector Justicia y entre rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos (SINARP); la SUNARP cuenta con XIV Zonas Registrales a Nivel Nacional, en las cuales encontramos oficinas registrales y oficinas receptoras a lo largo de las diferentes provincias y distritos. Específicamente en la Zona IX Lima -sede principal- ubicada en Jesús María se puede solicitar publicidad e inscribir casi todos los actos regulados en la norma, siendo la cantidad de usuarios visitantes al día elevada.

Es necesario enmarcar, que lo buscado fue determinar la percepción de la gestión administrativa del colaborador, la cual puede variar según las emociones propias -competencia emocional personal-, esto es, en cuanto al nivel de control sobre las mismas, puesto que alguien con mayor control debería percibir un mejor ambiente de trabajo y mejores condiciones para su desarrollo profesional.

En éste sentido, el análisis de la gestión administrativa, se realizó en virtud a sus componentes bases, partiendo de la teoría y definición de Fayol, autor

reconocido a nivel internacional y nacional, que disgrega la variable señalada y la explica a detalle.

Es por ello que consideramos que analizó la relación existente entre las variables competencia emocional personal y gestión administrativa resulta de suma importancia, máxime si el análisis se centra en una institución pública de gran importancia y dedicada a brindar servicios.

1.5.1 Formulación del problema.

Problema general.

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP sede- Lima 2016?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la autoconciencia en el área de orientación de la SUNARP sede- Lima 2016?

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y el autodomínio en el área de orientación de la SUNARP sede- Lima 2016?

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la automotivación en el área de orientación de la SUNARP sede- Lima 2016?

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general.

La gestión administrativa y la competencia emocional personal se relacionan en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

1.6.2 Hipótesis específicas.

La gestión administrativa se relaciona con la autoconciencia en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

La gestión administrativa se relaciona con el autodomínio en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

La gestión administrativa se relaciona con la automotivación en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

1.7.2 Objetivos específicos.

Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la autoconciencia en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el autodomínio en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la automotivación en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

2.1.1 Definición de la variable gestión administrativa.

Hurtado (2008) definió lo que implica el proceso administrativo, entendiéndolo como sinónimo de gestión administrativa, en el sentido de definirlo como herramienta de aplicación en organizaciones para conseguir o lograr objetivos, considerando los elementos de previsión, organización, dirección, coordinación y control.

2.1.2 Definición de la variable competencia emocional personal.

Jiménez (2007) Las competencias emocionales personales son las que delimitan y guían el dominio y control que tenemos sobre nosotros, siendo los componentes de estas emociones la autoconciencia, el autodomínio y la automotivación.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
V-1: Gestión administrativa: Hurtado (2008) Es la herramienta de aplicación en organizaciones para conseguir o lograr objetivos, considerando los elementos de previsión, organización, dirección, coordinación y control.	D1: Planeación	Misión	1	Deficiente Regular Bueno
	Fayol (2006) refirió que la planificación consiste en diseñar o visionar un futuro buscado, siendo necesario la identificación de elementos para su consecución; es un proceso que permite construir y hacer una gestión razonable y previsible dentro de los objetivos trazados.	Visión	2	
		Objetivos	3	
		Metas	4,5	
	D2: Organización	Estructura organizacional	6	
	Fayol (2006) Es la sistematización que deberá existir entre los distintos niveles de gobierno en la institución, siendo la finalidad de la misma buscar la eficiencia y eficacia de los procesos, planes y objetivos.	División de labores	7	
		Motivación	8	
		Toma de decisiones	9	
			10,11	
	D3: Dirección	Trabajo en equipo		
	Con respecto a la dirección, Fayol (2006) sostuvo que es un cumulo de acciones de conducción, que tiene por finalidad establecer y lograr los objetivos trazados.	Coordinación de acuerdos	12	
		Prevención de inconvenientes	13	
		Acceso a sugerencias	14	
		Clases de control	15	
	D4: Coordinación	Supervisión	16,17	
	Fayol (2006) Sincronización de recursos y acciones en búsqueda de un objeto común.	Monitoreo	18,19,20	
	D5: Control			
	Chiavenato (2003) consiste en una fase del proceso administrativo que busca garantizar el buen funcionamiento de los procesos, así como implementar mejoras o medidas de prevención, evitando re-procesos.			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
V-II Competencia emocional personal Jiménez (2007) Las competencias emocionales personales son las que delimitan y guían el dominio y control que tenemos sobre nosotros, siendo los componentes de estas emociones la autoconciencia, el autodominio y la automotivación	D1: Autoconciencia	Conciencia emocional	1,2	No óptimo Óptimo Muy óptimo
	Jiménez (2007) Es la capacidad de saber y conocer nuestras emociones, fortalezas y debilidades mostrando seguridad en la expresión de nuestras capacidades y cualidades.	Valoración de uno mismo	3,4,5	
		Confianza	6,7	
	D2: Autodominio	Autocontrol	8,9	
	Jiménez (2007) Involucra el control de nuestro ánimo, impulsos y factores internos; integrando al autocontrol, adaptabilidad e innovación	Adaptabilidad	10,11	
		Innovación	12,13	
	D3: Automotivación	Compromiso	14,15,16	
	Jiménez (2007) Es el conglomerado de tendencias emocionales que encaminan el alcance de los objetivos propuestos, agrupando en este concepto el compromiso, la iniciativa y el optimismo; los cuales buscarán el compromiso y firmeza para cumplir los objetivos propuestos con trabajo en equipo.	Iniciativa	17,18	
		Optimismo	19,20	

2.3 Método

Se desarrolló la investigación aplicando el método hipotético deductivo, el cual según Pimienta y De la Orden (2012), es aplicado en función de partir de un enunciado general, el cual genera una o varias hipótesis, las cuales son contrastadas permitiendo o no confirmar el enunciado general.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de investigación o estudio desarrollado es sustantiva puesto que Sánchez y Reyes (2002) señalaron que este tipo de investigaciones responden un problema teórico y lo orientan a describir y explicar un constructo o teoría.

2.5 Diseño

El diseño de investigación es no experimental y de corte transversal, así como correlacional no causal.

Al respecto Hernández (2014) señaló que el estudio no experimental de corte transversal es aquella que reúne datos dentro de un tiempo o momento determinado, así mismo definió a las investigaciones correlacionales como aquellas que describen relaciones de dos o más variables o categorías en un momento determinado, el autor también refirió que no necesariamente la relación será de causalidad, también pueden existir una relación simple entre dos variables, limitándose a fundamentar hipótesis correlacionales.

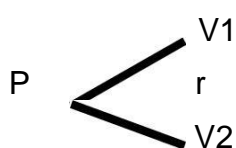


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

P: Representa la población.

V1: Gestión administrativa

V2: Competencia emocional personal

r: Relación entre la variable V1 y V2

2.6 Población y muestra

La población en este caso es censal. Consta de 40 orientadores en la sede Lima de la SUNARP, en específico de la Sede de Jesús María.

Tabla 2

Población de estudio- Orientadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- Lima- Sede Jesús María-

Departamento-Sede- Zona Registral- Distrito	Cantidad (Población)
Lima- Jesús María	40
Total	40

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica e instrumento de recolección.

La técnica empleada en la recolección de datos es la encuesta, y el instrumento aplicado para la medición de las variables es el cuestionario.

- Ficha técnica: Instrumento para medir la variable (1) Gestión administrativa

Cuestionario sobre la variable gestión administrativa

Autor: Br. Zamudio Yataco, Renzo Andrei

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP – Lima, 2016.

Lugar de aplicación: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- Jesús María

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 5 minutos

Descripción del instrumento: Este instrumento es un cuestionario impreso de aplicación individual a los colaboradores del área de orientación de la SUNARP, consta de 20 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala de Likert.

Escala de medición: Escala de Likert, se asignará un puntaje a cada ítem.

Tabla 3

Escala de Likert en variable 1: Gestión administrativa

Índices	Puntaje
a) Totalmente de acuerdo	5
b) De acuerdo	4
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3
d) En desacuerdo	2
e) Totalmente en desacuerdo	1

Niveles y rango: El rango es la diferencia entre el valor máximo y el mínimo, siendo la puntuación mínima de 20 y máxima de 100. Considerando que son 20 ítems disponibles en el cuestionario.

Máximo puntaje = (valor máximo de la escala x total de ítems)

Máximo puntaje = $(5 \times 20) = 100$

Mínimo puntaje = (valor mínimo de la escala x total de ítems)

Mínimo puntaje = $(1 \times 20) = 20$

Rango $R = 100 - 20 = 80$

Amplitud $A = (80 / 3) = 27$

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

No óptimo [20; 47>

Regular [48; 75>

Óptimo [76; 100>

- ☐ Ficha técnica: Instrumento para medir la variable (2): Competencia emocional personal

Cuestionario sobre la variable Competencia emocional personal
Autor: Br. Zamudio Yataco, Renzo Andrei

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP – Lima, 2016.

Lugar de aplicación: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- Jesús María

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 5 minutos

Descripción del instrumento: Este instrumento es un cuestionario impreso de aplicación individual a los colaboradores del área de orientación de la SUNARP, consta de 20 ítems de respuesta múltiple.

Escala de medición: Escala de Likert, se asignará un puntaje a cada ítem.

Tabla 4

Escala de Likert en variable 1: Competencia emocional personal

Índices	Puntaje
a) Totalmente de acuerdo	5
b) De acuerdo	4
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3
d) En desacuerdo	2
e) Totalmente en desacuerdo	1

Niveles y rango: El rango es la diferencia entre el valor máximo y el mínimo, siendo la puntuación mínima de 20 y máxima de 100. Considerando que son 20 ítems disponibles en el cuestionario.

Máximo puntaje = (valor máximo de la escala x total de ítems)

Máximo puntaje= $(5 \times 20) = 100$

Mínimo puntaje = (valor mínimo de la escala x total de ítems)

Mínimo puntaje= $(1 \times 20) = 20$

Rango R = $100 - 20 = 80$

Amplitud A = $(80 / 3) = 27$

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

No óptimo [20; 47>

Regular [48; 75>

Óptimo [76; 100>

2.7.2 Validez.

La validez del instrumento estuvo a cargo de un especialista, el cual se pronunció sobre la validez del constructo y contenido.

Tabla 5

Validación del instrumento

Validador	Resultado
Validador	Aplicable

2.7.3 Confiabilidad

La confiabilidad se realizó con la herramienta estadística Alfa de Cronbach.

La confiabilidad del cuestionario aplicado para medir la variable 1: gestión administrativa, estuvo determinado mediante el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, cuyo valor es de 0.936; lo cual representa una confiabilidad alta del 93 %, según muestra la tabla 5.

Tabla 6

Alfa de Cronbach: Variable (1) Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,936	20

Fuente: SPSS 23.

La confiabilidad del cuestionario aplicado para medir la variable 2 “competencia emocional personal”, fue medida mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyo valor es de 0.894; lo cual representa una confiabilidad media alta del 89 %, según muestra la tabla 6.

Tabla 7

Alfa de Cronbach: Variable (2) Competencia emocional personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	20

Fuente: SPSS 23.

2.8 Métodos de análisis de datos

Se aplicó el método estadístico de Rho de Spearman en consideración que se realizó una investigación no paramétrica, puesto que las variables son cualitativas.

2.9 Aspectos éticos

La presente investigación refleja el respeto a la autoría teórica, doctrinaria y legal de todo el contenido, así mismo se respetó y mantuvo la confidencialidad en el instrumento aplicado. La presente investigación rechazó y rechaza liminarmente todo tipo de plagio y salvaguarda los principios y derechos de toda persona.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

En la descripción de resultados se mostraron y analizaron las tablas de contingencia correlacionales que presentan los resultados en relación a las variables de estudio.

Tabla 8

Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y competencia emocional personal.

		V2- Competencia emocional personal			
		Bajo	Regular	Alto	Total
V1- Gestión administrativa	No optimo	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0,0%)
	Óptimo	0(0%)	17(42,5%)	4(10,0%)	21(52,5%)
	Muy óptimo	0(0%)	1(2,5%)	18(45,0%)	19(47,5%)
Total		0(0%)	18(45%)	22(55,0%)	40(100%)

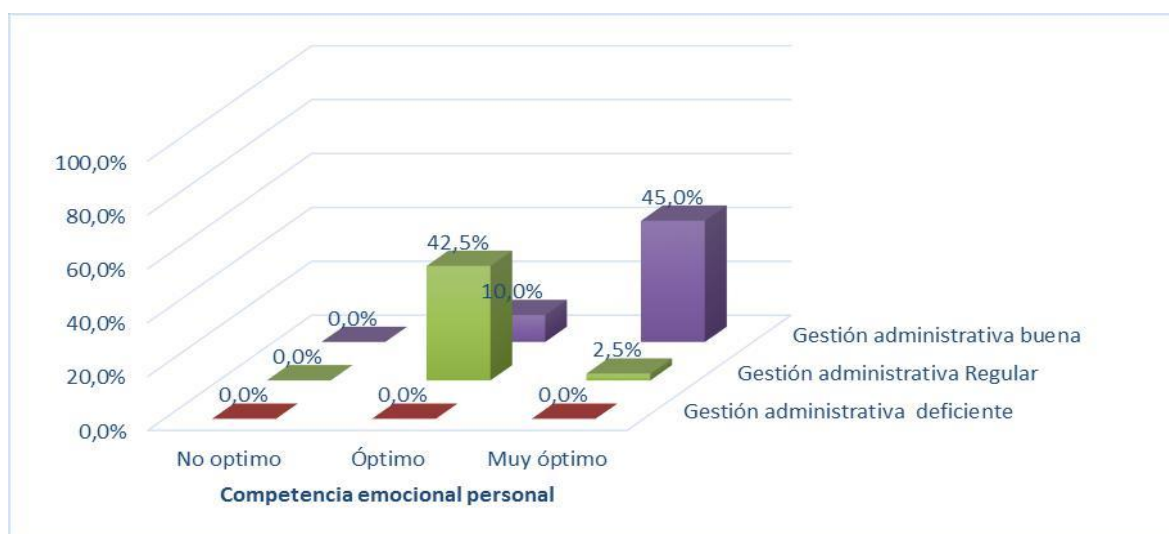


Figura 2. Niveles entre gestión administrativa y competencia emocional personal



Interpretación

Como se observa en la tabla 8 graficada en la figura 02, un 42,5 % del total tiene un óptimo manejo y conocimiento de sus competencias emocionales personales, de los cuales perciben una gestión administrativa regular; en el nivel muy óptimo del manejo de la competencia emocional personal vemos que se grafica con 45% la percepción de la gestión administrativa como buena. A mayor conocimiento y manejo de las emociones mejor percepción de la gestión administrativa.

Tabla 9

Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y la dimensión uno de la variable competencia emocional personal “Autoconciencia”.

		V1- Gestión administrativa			
		Bajo	Regular	Alto	Total
D1V2	No				
Autoconciencia	optimo	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0,0%)
	Óptimo	0(0%)	11(27,5%)	2(5.0%)	13(32.5%)
	Muy óptimo	0(0%)	10(25%)	17(42,5%)	27(67,5%)
Total		0(0%)	21(52,5%)	19(47.5%)	40(100%)

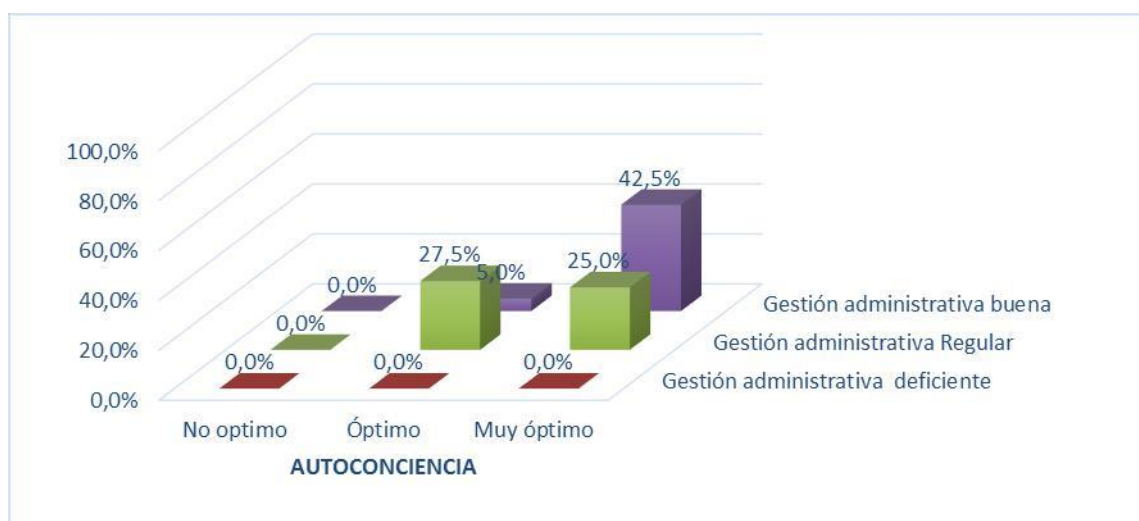


Figura 3. Niveles entre gestión administrativa y autoconciencia



Interpretación

Como se observa en la tabla 9 graficada en la figura 03, un 27,5 % del total tiene un óptimo manejo y conocimiento de su autoconciencia, de los cuales perciben una gestión administrativa regular; en el nivel muy óptimo del manejo y conocimiento de la autoconciencia vemos que se grafica con 42,5% la percepción de la gestión administrativa como buena. A mayor conocimiento y manejo de la autoconciencia mejor percepción de la gestión administrativa.

Tabla 10

Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y la dimensión dos de la variable competencia emocional personal “Autodominio”.

		V1- Gestión administrativa			
		Bajo	Regular	Alto	Total
D2V2 Autodominio	No optimo	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0,0%)
	Óptimo	0(0%)	18(45%)	3(7.5%)	21(52.5%)
	Muy óptimo	0(0%)	3(7,5%)	16(40,0%)	19(47,5%)
Total		0(0%)	21(52,5%)	19(47.5%)	40(100%)

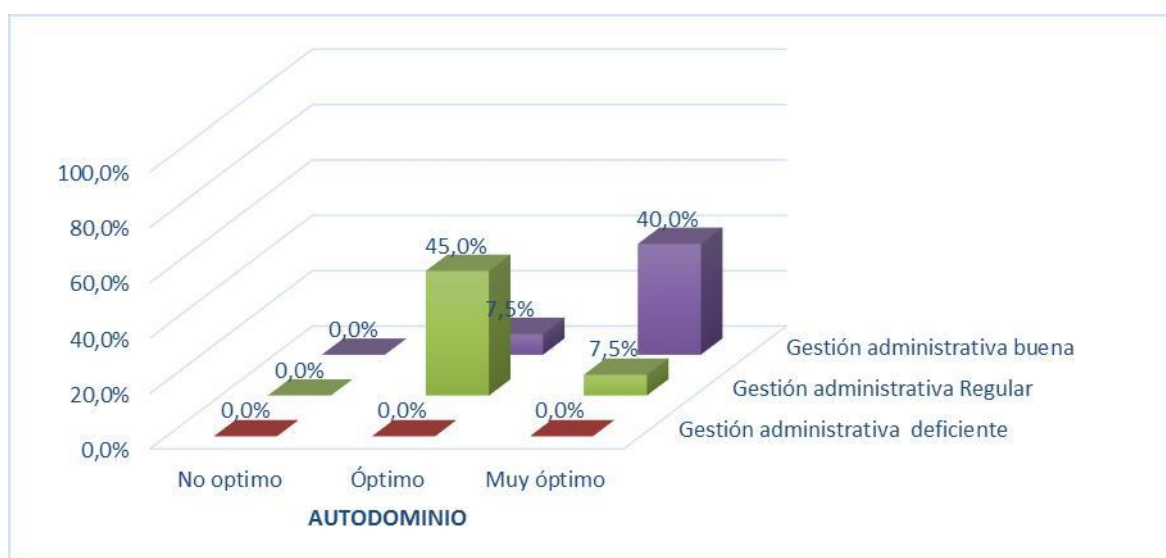


Figura 4. Niveles entre gestión administrativa y autodominio



Interpretación

Como se observa en la tabla 10 graficada en la figura 04, un 45 % del total tiene un óptimo manejo y conocimiento de su autodominio, de los cuales perciben una gestión administrativa regular; en el nivel muy óptimo del manejo y conocimiento del autodominio vemos que se grafica con 40% la percepción de la gestión administrativa como buena. A mayor conocimiento y manejo del autodominio mejor percepción de la gestión administrativa.

Tabla 11

Tabla de contingencia entre la variable gestión administrativa y la dimensión tres de la variable competencia emocional personal “Automotivación”.

		V1- Gestión administrativa			
		Bajo	Regular	Alto	Total
D3V2 Automotivación	No óptimo	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0,0%)
	Óptimo	0(0%)	19(47,5%)	2(5%)	21(52.5%)
	Muy óptimo	0(0%)	2(5%)	17(42,5%)	19(47,5%)
Total		0(0%)	21(52,5%)	19(47.5%)	40(100%)

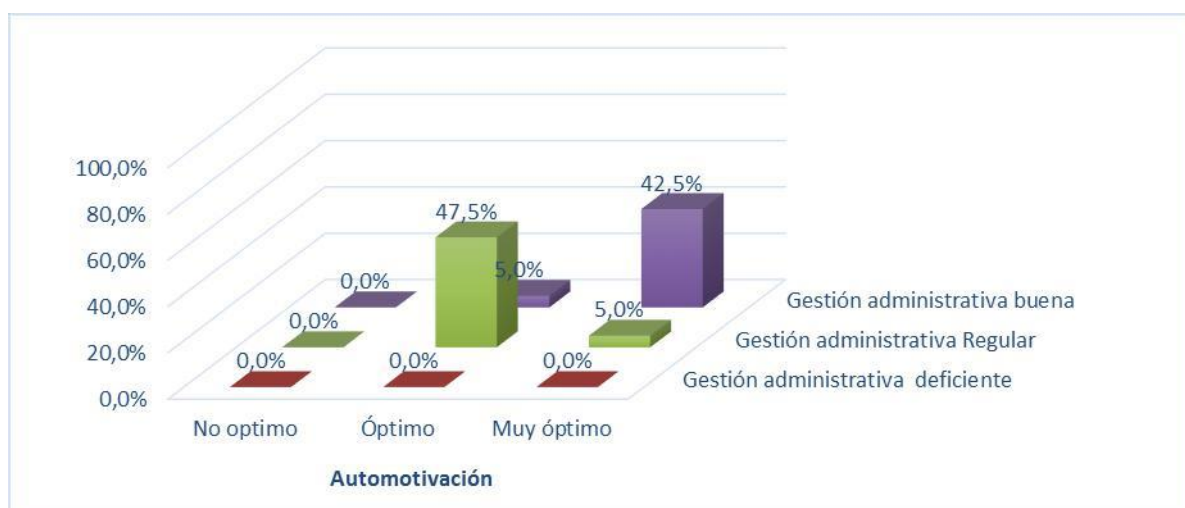


Figura 5. Niveles entre gestión administrativa y automotivación

Interpretación

Como se observa en la tabla 11 graficada en la figura 05, un 47,5 % del total tiene un óptimo manejo y conocimiento de su automotivación, de los cuales perciben una gestión administrativa regular; en el nivel muy óptimo del manejo y conocimiento de la automotivación vemos que se grafica con 42,5% la percepción de la gestión administrativa como buena. A mayor conocimiento y manejo de la automotivación mejor percepción de la gestión administrativa.

3.2 Contrastación de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

Hipótesis nula- H_0

La gestión administrativa y la competencia emocional personal no se relacionan en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Hipótesis alterna – H_1

La gestión administrativa y la competencia emocional personal se relacionan en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Tabla 12

Correlación entre la variable gestión administrativa y la variable competencia emocional personal

			V1- Gestión administrativa	V2- Competencia emocional personal
Rho de Spearman	V1- Gestión Administrativa	Coeficiente de	1,000	,760**
		correlación	.	,000
		Sig. (bilateral)	40	40
	V2- Competencia emocional personal	Coeficiente de	,760**	1,000
		correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	40	40

La correlación es significativa en el nivel 0,01

La correlación de 0,760 indica que existe una relación positiva alta entre las variables gestión administrativa y competencia emocional, estando en un grado de correlación alta con un nivel de significancia de 0.00, siendo menor que 0.05. En este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la competencia emocional persona en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis nula- H_0

La gestión administrativa y la autoconciencia no se relacionan en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Hipótesis alterna – H_1

La gestión administrativa y la autoconciencia se relacionan en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Tabla 13

Correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión uno de la variable 2 “autoconciencia”

		V1- Gestión administrativa	D1V2- Autoconciencia
Rho de Spearman	V1- Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,446**
		N	,004
			40
	D1V2- Autoconciencia	Coeficiente de correlación	,446**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,004
			40

La correlación es significativa en el nivel 0,01

La correlación de 0,446 indica que existe una relación positiva media o moderada entre las variables gestión administrativa y la autoconciencia, estando en un grado de correlación alta con un nivel de significancia de 0.04, siendo menor que 0.05. En este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la autoconciencia en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Hipótesis nula- H 0

La gestión administrativa y el autodomínio no se relacionan en el área de orientación de la SUNARP sede Lima.

Hipótesis alterna – H1

La gestión administrativa y el autodomínio se relacionan en el área de orientación de la SUNARP sede Lima.

Tabla 14

Correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión dos de la variable 2 “autodomínio”

			V1- Gestión administrativa	D2V2- Autodomínio
Rho de Spearman	V1- Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	D2V2- Autodomínio	Coeficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

La correlación es significativa en el nivel 0,01

La correlación de 0,699 indica que existe una relación positiva media alta entre las variables gestión administrativa y autodomínio, estando en un grado de correlación alta con un nivel de significancia de 0.00, siendo menor que 0.05. En este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa con el autodomínio en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Hipótesis nula- H 0

La gestión administrativa y la automotivación no se relacionan en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Hipótesis alterna – H1

La gestión administrativa y la automotivación se relacionan en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

Tabla 15

Correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión tres de la variable 2 “autodominio”

			V1- Gestión administrativa	D3V2- Automotivación	
Rho de Spearman	V1- Administrativa	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,799**
			Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40	
	D3V2- Automotivación		Coeficiente de correlación	,799**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40	

La correlación es significativa en el nivel 0,01

La correlación de 0799 indica que existe una relación positiva alta entre las variables gestión administrativa y automotivación, estando en un grado de correlación alta con un nivel de significancia de 0.00, siendo menor que 0.05. En este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa y la automotivación en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

IV. Discusión

La discusión de la investigación se realizó en dos segmentos definidos tomando en consideración el lugar de investigación y las variables de estudio. También debemos mencionar que el tipo y diseño de investigación varió según los diferentes autores encontrados, siendo la contrastación genérica en algunos casos y específicas en otros.

Con relación al lugar de investigación; Chumacero (2012) como ya se mencionó, partió de un análisis doctrinario empírico. Éste antecedente señalado nos permite pensar sobre una realidad aplicable aún a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. en relación a una gestión eficaz y la eficiencia del trabajo, ambas variables encontrándose relacionadas, todo ello a factores económicos, organizacionales y motivacionales del colaborador. En este sentido podemos inferir que la motivación u otros factores externos están relacionados con la eficiencia del trabajo y la gestión del mismo.

Por su parte, siguiendo esta línea, Chumacero (2014) hermano del autor antes citado también sostuvo en su investigación realizada en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos que la motivación se encuentra relacionada con la satisfacción, pero no necesariamente siempre.

Por último, los autores Rivas y Quiróz (2014) también realizaron una investigación en la institución de estudio, siendo en este caso una investigación correlacional similar a la aplicada en la presente tesis. De los resultados más resaltantes a contrastar se pudo observar correlaciones directas y significantes rechazándose en todos los casos las hipótesis nulas, esta investigación busco principalmente determinar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa con la calidad en el servicio al usuario.

El rechazo de hipótesis nulas en relación a la gestión administrativa y la calidad al usuario en la investigación señalada con anterioridad nos permite concluir que la gestión administrativa como variable de estudio se da en un nivel óptimo, estando valorada por la percepción de los usuarios con respecto a la calidad brindada. En la investigación realizada se demostró que efectivamente la

correlación existente entre la variable gestión administrativa y la competencia emocional persona es de 0,760 indicado que existe una relación positiva alta entre las variables señaladas, lo que nos permite concluir que la gestión administrativa se encuentra y se percibe como buena o muy buena por parte de los colaboradores, así mismo el grado de significancia alcanzado de 0.00; y, siendo menor que 0.05 nos permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

La tesis realizada por Escalada y Loza (2011) abarcó la variable gestión administrativa, lo que se pretendió fue mejorar la calidad de los servicios y la atención brindada, el contraste de esta investigación con la realizada se ve reflejada en una necesidad de implementar un instrumento base del desarrollo progresivo y sistemático de la organización; específicamente en el área investigada -orientación.

Por otro lado, la tesis doctoral de Barcelar (2009) desarrolló las competencias emocionales, buscando establecer el rol de las mismas en la integración social. Éste estudio concluyó una relación significativa entre las emociones y la forma de la gestión. Si bien esta investigación fue cualitativa pudimos comprender la relación y la vinculación entre las variables de estudio señaladas. Tal es así que en la presente investigación se corrobora lo mencionado al comprobarse y aceptarse la hipótesis alterna.

Entre los resultados y teniendo en cuenta los objetivos específicos podemos ver que existe una relación moderada entre la gestión administrativa y la autoconciencia del personal, esto quiere decir que a mejor gestión administrativa existirá un mejor manejo y capacidad de conciencia emocional, valoración de uno mismo y confianza. Siendo estas las variables comprendidas dentro de la competencia emocional personal.

Por su parte, la investigación observó un resultado de correlación de 0,699 indicando relación positiva media alta entre las variables gestión administrativa y autodominio, entendido dentro de sus indicadores autocontrol, adaptabilidad e innovación; estando en un grado de correlación alta con un nivel de significancia de 0.00, siendo menor que 0.05. En este sentido se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa con el autodominio en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. Con respecto a ésta correlación positiva y significativa podemos mencionar que la percepción de la gestión administrativa tiene mucha injerencia dentro de la esfera interna del colaborador, puesto que la gestión transmite no solo elementos de motivación sino que también brinda una serie de elementos que permiten al trabajador autorregularse en su actuar diario; siguiendo la investigación de Barcelar (2009) que como se mencionó anteriormente concluyó que las competencias emocionales se vinculan con el actuar y la percepción de la gestión.

Por último, la correlación de 0799 mostrada en el resultado entre la relación de la gestión administrativa y la automotivación, nos permitió observar una relación positiva y significativa en tanto que los resultados de la prueba estadística de rho Spearman fue de 0.00, siendo menor que 0.05. En este sentido se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa y la automotivación en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. La automotivación dentro de sus tres indicadores compromiso, iniciativa y optimismo, refleja un claro grado de relación y significancia, puesto que el colaborador al percibir una buena gestión administrativa podrá trazarse metas, tener visión de presente y futuro y aportar al trabajo mediante iniciativa propia o compartida, mostrando todo ello un compromiso institucional y optimismo a situaciones complejas o difíciles.

V. Conclusiones

Primera: Se concluye que en el área de orientación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la competencia emocional personal, teniendo un grado de correlación significativa de 0.00. Se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna: La gestión administrativa tiene una relación significativa con la competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. Cumpliéndose el objetivo general, determinándose la relación que existe entre la variable gestión administrativa y competencia emocional personal.

Segunda: Se concluye que en el área de orientación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la autoconciencia enmarcada dentro de la competencia emocional personal, teniendo un grado de correlación significativa de 0.04. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna: La gestión administrativa tiene una relación significativa con la autoconciencia en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. Se cumple con el objetivo específico que consistió en determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la autoconciencia.

Tercera: Se concluye que en el área de orientación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos existe una relación positiva entre la gestión administrativa y el autodomínio, teniendo un grado de correlación significativa de 0.00. Se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna: La gestión administrativa tiene una relación significativa con el autodomínio en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. Se cumple con el objetivo específico que consistió en determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el autodomínio.

Cuarta: Se concluye que en el área de orientación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos existe una relación positiva entre la

gestión administrativa y la automotivación, teniendo un grado de correlación significativa de 0.00. Se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna: La gestión administrativa tiene una relación significativa con la automotivación. Se cumple con el objetivo específico que consistió en determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la automotivación.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la Gerencia de Diario y Mesa de Partes implementar y coordinar nuevas formas de gestión administrativa en relación a la aplicación de nuevas tecnologías, acelerando el proceso de orientación y guía al usuario diario, lo cual permitiría un mejor ambiente y clima laboral, permitiendo mejorar las habilidades intrapersonales e interpersonales.

Segunda: Se recomienda a la Sub Gerencia de Diario y Mesa de Partes brindar más confianza o responsabilidad laboral en los colaboradores y direccionar mejor al personal en el autoconocimiento con estímulos e información necesaria para desarrollar la conciencia emocional dentro del área, máxime si el trabajo consiste en atención al usuario.

Tercera: Se recomienda a las gerencias involucradas en la atención al usuario coordinar un plan interno especial de gestión administrativa para el área usuaria de orientación, para mejorar protocolos, coordinación y manejo de procesos.

Cuarta: Se recomienda a los orientadores conocer a profundidad las diferentes habilidades intrapersonales e interpersonales aplicables dentro de un protocolo de atención y dentro de un buen sistema de gestión administrativa.

VII. Referencias

- Barcelar, L. (2009). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona). Recuperado de:
<http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/Archivos/Tesis/Competencias%20emocionales%20y%20resoluci%C3%B3n%20de%20conflictos%20interpersonales.pdf>
- Chumacero, N. (2012). *La nueva gestión pública y su aplicación en una negociación colectiva caso: SUNARP- SITRA Z.R.Nº IX. Sede Lima, Período 2006-2008*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú).
 Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4974>
- Chumacero, J. (2014). *La satisfacción laboral de los empleados del área de publicidad de la gerencia de personas jurídicas de la SUNARP, zona registral IX - Sede Lima, 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo- Lima Norte). (Acceso el 17 de mayo del 2016).
- Chiavenato, I. (2003) *Criterios de Evaluación*. Buenos Aires, Argentina: Albatros.
- Encalada, S., y Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. (Universidad Técnica del Norte). Recuperado de:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Fayol, H. (2006). *Teoría clásica de la Administración*. Madrid: Narcea.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*.
 Recuperado de:
http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/PracticalInteligEmocional.pdf
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. (Traducción David Gonzáles Raga y Fernando Mora). (70.ª ed.). Barcelona: Editorial Kairós. (Obra original publicada en 1996).

Guilera, LI. (2006). *Más allá de la inteligencia emocional: las cinco dimensiones de la mente*. España: International Thomson editors Paraninfo. S.A.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ªed.). México: McGRAW-HILL education.

Hibbets, J. (2013). *Informática abierta, ciudadanía y generación de empleo. Los cimientos de una Ciudad de Código Abierto*. Madrid: Casa Sinapia Ediciones.

Hurtado, D. (2008) *Principios de Administración*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Jiménez, P. (2007). *Manual de recursos humanos*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=XRfaaDPHE3IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Londoño, M. (2009). *Cómo sobrevivir al cambio: Inteligencia emocional y social en la empresa*. (2.ª ed.). Madrid: FC Editorial.

Paredes, F. (2005). *Simplificación administrativa. Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. CIP- Centro de Investigación Parlamentaria. Recuperado de:
http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf

Prieto, J. (2014). *Gerencia del Servicio. La clave para ganar todos*. (3.ª ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

Rivas, F., y Quiróz, I. (2014). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo-Lima Norte). (Acceso el 17 de mayo del 2016).

Rivero, S. (2008). *La gestión del potencial intelectual como estrategia competitiva*. Madrid: Human Management Systems.

Sánchez, H., y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la Investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Salvat, G., y Serrano, V. (2011) *La revolución digital y la sociedad de la información*. España: Comunicación Social.

Sánchez, M. et al. (2014). *Orientación profesional y personal*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=len3AwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

VIII. Apéndice

			Variable 2: Competencia emocional personal			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Autoconciencia	Conciencia emocional	1,2	No óptimo
				Valoración de uno mismo	3,4, 5	
				Confianza	6, 7	
			Autodominio	Autocontrol	8, 9	Óptimo
				Adaptabilidad	10,11	
				Innovación	12, 13	
			Automotivación	Compromiso	14, 15, 16	Muy óptimo
				Iniciativa	17.18	
				Optimismo	19, 20	

Apéndice B: Encuesta

Cuestionario para orientadores de SUNARP- Sede principal Lima, 2016.

Los instrumentos o cuestionarios son de naturaleza anónima y pretenden medir qué relación existe entre las variables gestión administrativa y competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP. Cada variable constará de un cuestionario propio.

Le agradecemos su opinión honesta y sincera pues servirá como instrumento en la investigación por realizar.

Sexo: Femenino [] Masculino []

INDICACIONES:

Marque con una X el numeral que considera según la siguiente escala:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

N #	Indicadores	PREGUNTA	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
1	Planeamiento	Considera usted que las decisiones directivas siempre están acorde a la misión de la institución					
2		Considera usted que la visión dela institución está acorde al nuevo modelo de gestión pública					
3		Conoce y pone en práctica los objetivos de la institución					
4		Considera que se están cumplimiento los objetivos de la institución en el área de orientación					
5		Considera que los objetivos y metas de la institución aplicadas al área de orientación se encuentran delimitados claramente					
6	Organización	Consideraustedqueunabuenaestructura organizacional aporta a una gestión administrativa transparente					
7		Considera que la división de labores dentro del área de orientación está bien organizada					
8	Dirección	La gestión administrativa del área motiva su labor diaria					
9		Considera usted que la toma de decisiones en el área se encuentra acorde a una buena gestión administrativa					
10		Considera que dentro del área se practica el trabajo en equipo de una forma coherente y organizada					
11		La gestión administrativa de la institución permite un trabajo de equipo integral con todos los colaboradores					
12	Coordinación	Considera usted que la coordinación de acuerdos se toma en forma consensuada					
13		Las medidas de prevención de inconvenientes son las adecuadas					
14		Considera usted que las sugerencias son tomadas en cuenta					
15	Control	Considera que dentro de la institución se aplican gran variedad de medidas de control					
16		Considera que la supervisión del área es la adecuada					
17		Considera usted que la supervisión es constante y estresa al colaborador					
18		Considera que las acciones de monitoreo y mejora continua son las adecuadas					
19		Considera usted que los incidentes del día se toman en consideración a futuro para evitarlos					
20		Considera que el monitoreo –en su forma constante-es una herramienta fundamental dentro de la gestión administrativa					

N #	Indicadores	PREGUNTA	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
VARIABLE 2: COMPETENCIA EMOCIONALPERSONAL							
1	Conciencia emocional	Considera usted que es consciente de las emociones propias y de los demás					
2		Considera usted que capta de forma adecuada el clima laboral dentro de un contexto o situación determinada					
3	Valoración de uno mismo	Es consciente y entiende de forma precisa sus fortalezas					
4		Es consciente y entiende de forma precisa sus limitaciones					
5		Considera usted que posee más fortalezas que limitaciones					
6	Confianza	Usted admite sugerencias constructivas a su trabajo					
7		Se siente vulnerable cuando el usuario pregunta un procedimiento que usted no conoce de forma precisa y clara					
8	Autocontrol	Usted es totalmente capaz de mantener los impulsos propios en una emoción repentina de disgusto					
9		Considera que posee realmente capacidad de trabajar bajo presiones externas e internas fuertes					
10	Adaptabilidad	Se considera flexible en relación a las actividades realizadas en su centro laboral					
11		Considera que los cambios en el área de orientación y las áreas conexas son positivos en todo el aspecto funcional					
12	Innovación	Considera usted que se promueve el dialogo entre los órganos de dirección y los trabajadores del área					
13		Consideraría usted adecuado dotar al área de orientación con herramientas tecnológicas para cada colaborador					
14	Compromiso	Se siente realmente identificado y comprometido con la institución					
15		Considera usted que la SUNARP genera identificación laboral e institucional en usted					
16		Considera usted que los trabajadores de la SUNARP están comprometidos en su área y la institución					
17	Iniciativa	Promueve o pone en manifiesto la necesidad de capacitaciones constantes					
18		Expone, sustenta o aporta ideas de mejora sobre el área de orientación					
19	Optimismo	Se considera una persona optimista incluso en un entorno difícil					
20		Considera que el optimismo aporta energía adicional al pensamiento y permite ver nuevas soluciones					

Apéndice C: Base de datos

Variable 1: Gestión administrativa

ENCUESTA	VARIABLE 1: Gestión administrativa																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
6	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
7	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
8	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
9	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
12	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4
13	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3
14	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5
19	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
20	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
21	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
22	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	3	5	3	5
25	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4
26	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
30	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
31	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4
32	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
33	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3
34	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
35	4	5	5	5	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3
36	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
39	2	2	3	2	4	1	5	1	5	5	5	2	3	3	1	2	2	3	2	5
40	4	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3

Variable 2: Competencia emocional personal

ENCUESTA	VARIABLE 2: Competencia emocional personal																			
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
6	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
7	5	3	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
8	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
9	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
10	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
11	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
12	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4
13	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3
18	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5
19	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
20	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
21	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
22	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4
23	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4
24	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
31	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4
32	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
33	3	3	1	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3
34	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
35	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3
36	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
39	4	3	5	2	5	3	5	3	5	5	5	2	3	3	1	2	2	3	2	4
40	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3

Apéndice D: Artículo

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETENCIA EMOCIONAL PERSONAL EN
EL ÁREA DE ORIENTACIÓN DE LA SUNARP, LIMA- 2016

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETENCIA EMOCIONAL PERSONAL EN EL ÁREA DE ORIENTACIÓN DE LA SUNARP, LIMA- 2016

Autor: Br. Renzo Andrei Zamudio Yataco
Correo renzo-zamudio@hotmail.com
Estudiante de Postgrado

ESCUELA DE POSTGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO FILIAL LIMA

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo principal determinar qué relación existe y entre las variables gestión administrativa y competencia emocional personal dentro del área de orientación de la SUNARP. Siendo el problema principal determinar qué relación existe entre las dos variables mencionadas.

El método de investigación fue hipotético deductivo, siendo el tipo de investigación no experimental, teniendo un diseño descriptivo-correlacional. La Población de análisis estuvo compuesta por 40 orientadores de la SUNARP, optándose por realizar la investigación con una población censal debido al reducido número de población.

Para establecer el grado de confiabilidad se aplicó al instrumento el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado, 0,936 con relación a la variable gestión administrativa y, obteniendo 0.894 con respecto a la variable 2 competencia emocional personal, lo cual nos da un grado de confiabilidad alto.

Palabras clave: Palabras clave: Gestión administrativa, competencia emocional, emociones, equipo, ética, orientación.

ABSTRACT

The research has by objective main determine what relationship exists and between them variable management administrative and competition emotional personal within the area of orientation of the SUNARP. Being the problem main determine what relationship exists between the two variables above.

The method of research was hypothetical deductive, being the type of research not experimental, bearing a design descriptive - correlational. The population of analysis was composed of 40 counselors of the SUNARP, opting for conducting research with a population census due to the small number of population.

To establish the grade of reliability is applied to the instrument the statistical alpha of Cronbach, obtaining as result, 0,936 with relationship to the variable management administrative and, obtaining 0.894 with respect to the variable 2 competition emotional personal, which us gives a grade of reliability high.

Keywords: management administrative, competence emotional, emotions, equipment, ethics, orientation.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación aportó elaboración de constructos, partiendo de definiciones establecida, experiencia y complementación de conceptos. La aplicabilidad de la investigación se dio en función a la posibilidad de acceso y por último cabe mencionar que la investigación aplicó métodos estadísticos acorde a la investigación, teniendo en cuenta las variables de estudio, las dimensiones, indicadores, la técnica y el instrumento aplicable. La rigurosidad en la investigación científica y la forma se basó en el estilo APA (American Psychological Association).

La investigación planteó problemas derivados del análisis de la realidad los cuales se plantearán a modo de pregunta derivándose en los objetivos de investigación y finalmente buscando una tentativa de respuesta en el planteamiento de las hipótesis, las cuales serán contrastadas y comprobadas posteriormente dando como resultado las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

II. BASES TEÓRICAS

2.1 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA COMPETENCIA EMOCIONAL PERSONAL

La gestión administrativa y la competencia emocional personal son elementos de gestión dentro del talento humano. Lo que se planteó fue determinar el grado de relación entre estas 2 variables de estudio, aportando nuevas ideas y proponiendo conceptos en base a ya establecidos por diferentes autores.

El querer comprender las relaciones humanas y laborales dentro de la gestión para buscar mejoras en los procesos y en la administración nos hace pensar una serie de variables o indicadores posibles de análisis. Daniel Goleman psicólogo estadounidense en su libro “Inteligencia Emocional” realizó una aproximación que nos permite definir el significado de competencia emocional, entendiéndola como la habilidad para reconocer, controlar y gestionar adecuadamente un aspecto emocional tanto internamente como hacia terceros. La visión del psicólogo fue en su momento más allá del conocimiento intelectual y se enfocó en un análisis físico y sobre todo emocional del desarrollo de la inteligencia, logrando una gran acogida a nivel internacional; y siendo a la fecha una teoría muy aceptada.

La gestión administrativa por su parte, se analizará en virtud a sus componentes bases, los cuales se desarrollarán más adelante, partiendo de la teoría y definición de Fayol, autor reconocido a nivel internacional y nacional, que disgrega la variable señalada y la explica a detalle. Cabe mencionar que el análisis de la mencionada variable se dará en virtud al análisis objetivo del colaborador del área y su percepción de la gestión en el área de trabajo; así mismo no debemos olvidar que la gestión administrativa repercute en cada área mediante toma de decisiones que afectan o deciden sobre ciertos actos o procedimientos a tomar en consideración.

2.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En la investigación se utilizaron 4 criterios para la búsqueda de antecedentes del problema de investigación: Misma variable, variable vinculada, lugar de investigación y trascendencia académica para la tesis; independientemente del tipo y método de investigación aplicado, así como de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Dentro de los antecedentes internacionales Escalada y Loza (2011) analizaron la

Gestión Administrativa dentro de una entidad pública, siendo la conclusión más importante la que aborda la imperiosa necesidad de crear un manual de gestión que ayude en la realización e implementación de los diferentes procesos, dando relevancia a especificar procesos para una buena gestión.

Barcelar (2009) por su parte, desarrolló la tesis doctoral titulada “Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula” abordó como marco teórico referencial, el desarrollo de las competencias emocionales, y los conflictos interpersonales, fue sustentada en el año 2009 en la Universidad Autónoma de Barcelona obteniendo un grado sobresaliente. Ésta tesis si bien fue presentada y sustentada el año 2009, se toma en consideración por el desarrollo de una de las variables de estudio y por la base teórica aportada. Entre las conclusiones más importantes y relacionadas al tema de investigación, el autor refirió que la competencia emocional se encuentra en correlación significativa con el profesor; lo cual se puede interpretar dentro del recurso de analogía como el ente director de una institución o área, en ésta investigación pudimos observar un análisis a nivel de categorías y de tendencia cualitativa.

Entre los antecedentes nacionales, tenemos la tesis para optar el grado de magister de Chumacero (2012) quien empleó un análisis netamente cualitativo de la tesis titulada “La Nueva Gestión Pública y su aplicación en una negociación colectiva Caso: SUNARP-SITRA Z.R. N° IX. Sede Lima, Período 2006-2008”. La tesis mencionada nos permitió tener una visión doctrinaria y empírica de la relación entre la gestión eficaz y la eficiencia del trabajo, todo ello en la institución materia de investigación.

Chumacero (2014) hermano del autor antes mencionado, igualmente desarrolló la tesis por título La satisfacción laboral de los empleados del área de publicidad de la gerencia de personas jurídicas de la SUNARP, zona registral IX - Sede Lima, 2014”. La conclusión más importante que llegó el mencionado autor fue que la satisfacción laboral en un área específica, muestra resultados variados en cuanto a su análisis, siendo el punto clave en este sentido la motivación y el nivel de satisfacción que no necesariamente van a estar relacionados, dependiendo factores, externos o internos.

Por último, Rivas y Quiróz (2014) planteó la tesis titulada La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014”. El análisis de la investigación citada, se relaciona en la variable gestión administrativa, siendo la variable calidad de servicio al usuario necesario para medir la primera mencionada; vemos que la relación de las variables generales es significativa, lo cual nos permite inferir que a una buena gestión administrativa existirá una buena percepción por parte del usuario o ciudadano, todo ello en relación al bien proceso desarrollado y producto final percibido.

2.3 REVISIÓN DE LA LITERATURA

La conceptualización o teoría de lo que nosotros llamamos inteligencia emocional, es un término que se empleó por dos psicólogos de la Universidad de Yale, llamados Peter Salovey y John Mayer, dándose a conocer dicho término por Daniel Goleman, quien investigó e investiga el campo de la inteligencia en el área emocional, identificando factores orgánicos, físicos y psicológicos de la persona en sí misma y también factores sociales.

La inteligencia emocional puede definirse de diferentes maneras, sin embargo la fundamental y la propuesta por Goleman (2012) señaló que la inteligencia emocional es la facultad de automotivación en facultades adversas o cuando existen factores determinantes que pueden llevar a emociones negativas, así mismo menciona que es la

capacidad de control, ya sea de impulsos, estados de ánimo, relaciones interpersonales y decisiones, finalmente el autor le da una dimensión social relacionando la inteligencia emocional a la capacidad de ser empáticos y confianza con terceras personas.

Otro autor que nos define o nos aproxima al concepto de lo que debemos entender por inteligencia emocional es Londoño (2009), el cual refirió de forma muy aproximada por el concepto antes citado por Goleman, que la inteligencia emocional consiste en la capacidad de conocer, reconocer y comprender los sentimientos o emociones propias y de otras personas, también señalando que el adecuado y buen manejo de las relaciones interpersonales son consecuencia de la propia inteligencia emocional ya que ésta motiva la creación de un ambiente social óptimo, el cual nos permite socializar de la mejor manera.

2.3.1 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Abordando la definición de gestión administrativa, es imperante conocer en primer término lo que se entiende por administración; Hurtado (2008) refirió que etimológicamente esta palabra refiere a una actividad que se realiza bajo el mando de otro, señalando entre varios conceptos como un proceso integrar de planificar, organizar e integrar una actividad o relación laboral, así mismo mencionó la importancia del potencial humano y su relación con los objetivos y procesos de la institución.

Hurtado (2008) también definió lo que implica el proceso administrativo, entendiéndolo como sinónimo de gestión administrativa, en el sentido de definirlo como herramienta de aplicación en organizaciones para conseguir o lograr objetivos, considerando los elementos de previsión, organización, dirección, coordinación y control.

Fayol (2006) refirió que la planificación consiste en diseñar o visionar un futuro buscado, siendo necesario la identificación de elementos para su consecución; es un proceso que permite construir y hacer una gestión razonable y previsible dentro de los objetivos trazados.

Por su parte, Rivero (2008) señaló que la planificación implica un pensamiento anticipado por parte de los directivos o generantes con relación a las metas o acciones a tomar o llevar a cabo.

Con respecto a la organización Fayol (2006) definió la misma dentro de la gestión administrativa como la sistematización que deberá existir entre los distintos niveles de gobierno en la institución, siendo la finalidad de la misma buscar la eficiencia y eficacia de los procesos, planes y objetivos.

Chiavenato (2003) por su parte relacionó a la organización con la asignación de labores o tareas al equipo de trabajo, estableciendo también los recursos y objetivos fijados.

Con respecto a la dirección, Fayol (2006) sostuvo que es un cumulo de acciones de conducción, que tiene por finalidad establecer y lograr los objetivos trazados.

La coordinación, también es definida por Fayol (2006), señalándola como la sincronización de recursos y acciones en búsqueda de un objeto común.

Por último, el control, según Chiavenato (2003) consiste en una fase del proceso administrativo que busca garantizar el buen funcionamiento de los procesos, así como implementar mejoras o medidas de prevención, evitando re-procesos.

2.3.2 LA COMPETENCIA EMOCIONAL PERSONAL

Jiménez (2007) nos mencionó que existen veinticinco competencias emocionales que se puede agrupar en cinco regiones, las cuales se dividen en competencias emocionales personales y sociales. Aproximando a una definición sobre las competencias emocionales personales, podemos señalar que son las que delimitan y guían el dominio y control que tenemos sobre nosotros, siendo los componentes de estas emociones la autoconciencia, el autodomínio y la automotivación, El autor a su vez definió cada una de ellas en sus componentes esenciales.

Con respecto a la autoconciencia el autor converge tres elementos conocidos como son la conciencia emocional, la autovaloración adecuada y la autoconfianza, los cuales nos permitirán definir el mismo, siendo la capacidad de saber y conocer nuestras emociones, fortalezas y debilidades mostrando seguridad en la expresión de nuestras capacidades y cualidades.

Otra dimensión definida es el autodomínio, el cual se conceptualiza como el control de nuestro ánimo, impulsos y factores internos; integrando al autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación; sin embargo, consideramos que sólo tres de los señalados son inherentes a esta dimensión puesto que engloban y absorben a la integridad y confiabilidad.

Por último, la automotivación, es definida como el conglomerado de tendencias emocionales que encaminan el alcance de los objetivos propuestos, agrupando en este concepto el compromiso, la iniciativa y el optimismo; los cuales buscarán el compromiso y firmeza para cumplir los objetivos propuestos con trabajo en equipo.

En consecuencia de lo señalado, podemos afirmar que las competencias emocionales personales señaladas son realmente importantes en la esfera intrapersonal e interpersonal, puesto que no necesariamente por ser personales no se manifiestan al exterior, en éste sentido esta exteriorización personal y el control mismo o interno de la persona son factores fundamentales dentro de todo colaborador o trabajador, más aún si lo asociamos con la calidad o el servicio brindado dentro de una institución pública a la luz de la nueva administración y visión.

III. PROBLEMAS Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación buscó establecer el grado de relación entre dos variables: gestión administrativa y competencia emocional personal (CEP). Dentro de los problemas específicos se dimensionó la variable CEP en sus 3 dimensiones autoconciencia, autodomínio y automotivación. Se plantearon como objetivos determinar el grado de relación de las variables ya mencionadas.

El problema de investigación buscaba principalmente establecer la relación y medir la misma en caso hubiese, con la finalidad de conocer la realidad laboral y emocional de los colaboradores y su percepción con relación a la toma de decisiones dentro del área de trabajo, todo ello para finalmente establecer sugerencias o recomendaciones a nivel institucional y a nivel personal.

IV. METODOLOGÍA

La investigación tuvo un diseño no experimental y de corte transversal, así como correlacional no causal, siendo el tipo de investigación sustantiva, descriptivo correlacional simple no causal, aplicándose un método hipotético deductivo. La población

constó de 40 orientadores de la Superintendencia de los Registros Públicos, utilizándose el total de los mismo y aplicándose población censal. La técnica empleada en la recolección de datos es la encuesta, y el instrumento aplicado para la medición de las variables es el cuestionario. La validación del instrumento estuvo a cargo de un experto, y la confiabilidad se midió con la herramienta estadística Alfa de Cronbach resultando confiabilidad alta en ambos cuestionarios aplicados.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos se contrastaron con los antecedentes y teorías, la discusión de la investigación se realizó en dos segmentos definidos tomando en consideración el lugar de investigación y las variables de estudio. También debemos mencionar que el tipo y diseño de investigación variará según los diferentes autores encontrados, siendo la contrastación genérica en algunos casos y específicas en otros.

Con relación al lugar de investigación; Chumacero (2012) como ya se mencionó, partió de un análisis doctrinario empírico. Éste antecedente señalado nos permite pensar sobre una realidad aplicable aún a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. en relación a una gestión eficaz y la eficiencia del trabajo, ambas variables encontrándose relacionadas, todo ello a factores económicos, organizacionales y motivacionales del colaborador. En este sentido podemos inferir que la motivación u otros factores externos están relacionados con la eficiencia del trabajo y la gestión del mismo. Por su parte, siguiendo esta línea, Chumacero (2014) hermano del autor antes citado también sostuvo en su investigación realizada en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos que la motivación se encuentra relacionada con la satisfacción, pero no necesariamente siempre.

Por último, los autores Rivas y Quiróz (2014) también realizaron una investigación en la institución de estudio, siendo en este caso una investigación correlacional similar a la aplicada en la presente tesis. De los resultados más resaltantes a contrastar pudimos observar correlaciones directas y significantes rechazándose en todos los casos las hipótesis nulas, esta investigación busco principalmente determinar qué grado de relación existe entre la gestión administrativa con la calidad en el servicio al usuario.

El rechazo de hipótesis nulas en relación a la gestión administrativa y la calidad al usuario en la investigación señalada con anterioridad nos permite concluir que la gestión administrativa como variable de estudio se da en un nivel óptimo, estando valorada por la percepción de los usuarios con respecto a la calidad brindada. En la investigación realizada se demostró que efectivamente la correlación existente entre la variable gestión administrativa y la competencia emocional persona es de 0,760 indicado que existe una relación positiva alta entre las variables señaladas, lo que nos permite concluir que la gestión administrativa se encuentra y se percibe como buena o muy buena por parte de los trabajadores y el usuario, así mismo el grado de significancia alcanzado de 0.00; y, siendo menor que 0.05 nos permitió rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la competencia emocional persona en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016.

La tesis realizada por Escalada y Loza (2011) abarcó la variable gestión administrativa, lo que se pretendió fue mejorar la calidad de los servicios y la atención brindada, el contraste de esta investigación con la realizada se ve reflejada en una necesidad de implementar un instrumento base del desarrollo progresivo y sistemático de la organización; específicamente en el área investigada -orientación-;

Por otro lado, la tesis doctoral de Barcelar (2009) desarrolló las competencias emocionales, buscando establecer el rol de las mismas en la integración social. Éste estudio concluyó una relación significativa entre las emociones y la forma de la gestión, si bien ésta investigación fue cualitativa pudimos comprender la relación y la vinculación entre las variables de estudio señaladas. Tal es así que en la presente investigación se corrobora lo mencionado al comprobarse y aceptarse la hipótesis alterna.

Entre los resultados y teniendo en cuenta los objetivos específicos podemos ver que existe una relación moderada entre la gestión administrativa y la autoconciencia del personal, esto quiere decir que a mejor gestión administrativa existirá un mejor manejo y capacidad de Conciencia emocional, valoración de uno mismo y confianza. Siendo estos las variables comprendidas dentro de la competencia emocional personal.

Por su parte, la investigación observa un resultado de correlación de 0,699 indicando relación positiva media alta entre las variables gestión administrativa y autodominio, entendido dentro de sus indicadores autocontrol, adaptabilidad e innovación; estando en un grado de correlación alta con un nivel de significancia de 0.00, siendo menor que 0.05. En este sentido se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa con el autodominio en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. Con respecto a ésta correlación positiva y significativa podemos mencionar que la percepción de la gestión administrativa tiene mucha injerencia dentro de la esfera interna del colaborador, puesto que la gestión transmite no solo elementos de motivación sino que también brinda una serie de elementos que permiten al trabajador autorregularse en su actuar diario; siguiendo la investigación de Barcelar (2009) que como se mencionó anteriormente concluyó que las competencias emocionales se vinculan con el actuar y la percepción de la gestión.

Por último, la correlación de 0.799 mostrada en el resultado entre la relación de la gestión administrativa y la automotivación, nos permite observar una relación positiva y significativa en tanto que los resultados de la prueba estadística de rho Spearman fue de 0.00, siendo menor que 0.05. En este sentido se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Concluyéndose que la gestión administrativa tiene una relación significativa y la automotivación en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. La automotivación dentro de sus tres indicadores compromiso, iniciativa y optimismo, refleja un claro grado de relación y significancia, puesto que el colaborador al percibir una buena gestión administrativa podrá trazarse metas, tener visión de presente y futuro y aportar al trabajo mediante iniciativa propia o compartida, mostrando todo ello un compromiso institucional y optimismo a situaciones complejas o difíciles.

VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión: En el área de orientación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la competencia emocional personal, teniendo un grado de correlación significativa de 0.00. Se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna: la gestión administrativa tiene una relación significativa con la competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. Cumpliéndose el objetivo general, determinándose la relación que existe entre la variable gestión administrativa y competencia emocional.

Segunda conclusión: En el área de orientación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la autoconciencia enmarcada dentro de la competencia emocional, teniendo un grado de correlación significativa de 0.04. Rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna:

la gestión administrativa tiene una relación significativa con la autoconciencia en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. Se cumple con el objetivo específico que consistió en determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la autoconciencia.

Tercera conclusión: En el área de orientación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos existe una relación positiva entre la gestión administrativa y el autodomínio, teniendo un grado de correlación significativa de 0.00. Se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna: la gestión administrativa tiene una relación significativa con el autodomínio en el área de orientación de la SUNARP sede Lima 2016. Se cumple con el objetivo específico que consistió en determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el autodomínio.

Cuarta conclusión: En el área de orientación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la automotivación, teniendo un grado de correlación significativa de 0.00. Se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna: la gestión administrativa tiene una relación significativa con la automotivación. Se cumple con el objetivo específico que consistió en determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la automotivación.

VII. SUGERENCIAS

Primera sugerencia: Se recomienda a la Gerencia de Diario y Mesa de Partes implementar y coordinar nuevas formas de gestión administrativa en relación a la aplicación de nuevas tecnologías, acelerando el proceso de orientación y guía al usuario diario, lo cual permitiría un mejor ambiente y clima laboral, permitiendo mejorar las habilidades intrapersonales e interpersonales.

Segunda sugerencia: Se recomienda a la Sub referencia de Diario y Mesa de Partes brindar más confianza o responsabilidad laboral en los colaboradores y direccionar mejor al personal en el autoconocimiento con estímulos e información necesaria para desarrollar la conciencia emocional dentro del área, máxime si el trabajo consiste en atención al usuario.

Tercera sugerencia: Se recomienda a las gerencias involucradas en la atención al usuario coordinar un plan interno especial de gestión administrativa para el área usuaria de orientación, para mejorar protocolos, coordinación y manejo de procesos.

Cuarta sugerencia: Se recomienda a los orientadores conocer a profundidad las diferentes habilidades intrapersonales e interpersonales aplicables dentro de un protocolo de atención y dentro de un buen sistema de gestión administrativa.

VIII. REFERENCIAS

Barcelar, L. (2009). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona). Recuperado de: <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/Archivos/Tesis/Competencias%20emocionales%20y%20resoluci%C3%B3n%20de%20conflictos%20interpersonales.pdf>

- Chumacero, N. (2012). *La nueva gestión pública y su aplicación en una negociación colectiva caso: SUNARP- SITRA Z.R. N° IX. Sede Lima, Período 2006-2008.* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4974>
- Chumacero, J. (2014). *La satisfacción laboral de los empleados del área de publicidad de la gerencia de personas jurídicas de la SUNARP, zona registral IX - Sede Lima, 2014.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo- Lima Norte). (Acceso el 17 de mayo del 2016).
- Chiavenato, I. (2003) *Criterios de Evaluación.* Buenos Aires, Argentina: Albatros.
- Encalada, S., y Loza, P. (2011). Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. (Universidad Técnica del Norte). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Fayol, H. (2006). *Teoría clásica de la Administración.* Madrid: Narcea.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional.* Recuperado de: http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/PracticaInteligEmocional.pdf
- Hurtado, D. (2008) *Principios de Administración.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Jiménez, P. (2007). *Manual de recursos humanos.* Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=XRfaaDPHE3IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Londoño, M. (2009). *Cómo sobrevivir al cambio: Inteligencia emocional y social en la empresa.* (2.ª ed.). Madrid: FC Editorial.
- Pimienta, J., y De la Orden, A. (2012). *Metodología de la Investigación.* México. Editorial: Pearson Educación de México S.A.
- Rivas, F., y Quiróz, I. (2014). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo- Lima Norte). (Acceso el 17 de mayo del 2016).
- Rivero, S. (2008). *La gestión del potencial intelectual como estrategia competitiva.* Madrid: Human Management Systems.

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo Renzo Andrei Zamudio Yataco., estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 46671666 con el artículo titulado

“Gestión administrativa y competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP, Lima- 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: 21 de marzo del 2017

Renzo Andrei Zamudio Yataco

Apéndice E: Certificados de validez

De la variable 01: Gestión administrativa

De la variable 02: Competencia emocional personal

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable 01: Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
1	Considera usted que las decisiones directivas siempre están acorde a la misión de la institución	/		/		/		
2	Considera usted que la visión de la institución está acorde al nuevo modelo de gestión pública	/		/		/		
3	Conoce y pone en práctica los objetivos de la institución	/		/		/		
4	Considera que se están cumpliendo los objetivos de la institución en el área de orientación	/		/		/		
5	Considera que los objetivos y metas de la institución aplicadas al área de orientación se encuentran delimitados claramente	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que una buena estructura organizacional aporta a una gestión administrativa transparente	/		/		/		
7	Considera que la división de labores dentro del área de orientación está bien organizada	/		/		/		
	DIMENSIÓN 03: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La gestión administrativa del área motiva su labor diaria	/		/		/		
9	Considera usted que la toma de decisiones en el área se encuentra acorde a una buena gestión administrativa	/		/		/		
10	Considera que dentro del área se practica el trabajo en equipo de una forma coherente y organizada	/		/		/		
11	La gestión administrativa de la institución permite un trabajo de equipo integral con todos los colaboradores	/		/		/		
	DIMENSIÓN 04: COORDINACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera usted que la coordinación de acuerdos se toma en forma consensuada	/		/		/		
13	Las medidas de prevención de inconvenientes son las adecuadas	/		/		/		
14	Considera usted que las sugerencias son tomadas en cuenta	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 05: CONTROL	/		/		/		
15	Considera que dentro de la institución se aplican gran variedad de medidas de control	/		/		/		
16	Considera que la supervisión del área es la adecuada	/		/		/		
17	Considera usted que la supervisión es constante y estresa al colaborador	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable 02: Competencia emocional pe

Nº		DIMENSIONES / ítems				Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento				Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que es consciente de las emociones propias y de los demás	/				/		/		/		
2	Considera usted que capta de forma adecuada el clima laboral dentro de un contexto o situación determinada	/				/		/		/		
3	Es consciente y entiende de forma precisa sus fortalezas	/				/		/		/		
4	Es consciente y entiende de forma precisa sus limitaciones	/				/		/		/		
5	Considera usted que posee más fortalezas que limitaciones	/				/		/		/		
6	Usted admite sugerencias constructivas a su trabajo	/				/		/		/		
7	Se siente vulnerable cuando el usuario pregunta un procedimiento que usted no conoce de forma precisa y clara	/				/		/		/		
	DIMENSIÓN: Autodominio	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
7	Usted es totalmente capaz de mantener los impulsos propios en una emoción repentina de disgusto	/		/		/		/		/		
8	Considera que posee realmente capacidad de trabajar bajo presiones externas e internas fuertes	/		/		/		/		/		
9	Se considera flexible en relación a las actividades realizadas en su centro laboral	/		/		/		/		/		
10	Considera que los cambios en el área de orientación y las áreas conexas son positivos en todo el aspecto funcional	/		/		/		/		/		
11	Considera usted que se promueve el dialogo entre los órganos de dirección y los trabajadores del área	/		/		/		/		/		
12	Consideraría usted adecuado dotar al área de orientación con herramientas tecnológicas para cada colaborador	/		/		/		/		/		
13	Usted es totalmente capaz de mantener los impulsos propios en una emoción repentina de disgusto	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
	DIMENSIÓN: Automotivación	/		/		/		/		/		
14	Se siente realmente identificado y comprometido con la institución	/		/		/		/		/		
15	Considera usted que la SUNARP genera identificación laboral e institucional en usted	/		/		/		/		/		
16	Considera usted que los trabajadores de la SUNARP están comprometidos en su área y la institución	/		/		/		/		/		
17	Promueve o pone en manifiesto la necesidad de capacitaciones constantes	/		/		/		/		/		
18	Expone, sustenta o aporta ideas de mejora sobre el área de orientación	/		/		/		/		/		
19	Se considera una persona optimista incluso en un entorno difícil	/		/		/		/		/		

20	Considera que el optimismo aporta energía adicional al pensamiento y permite ver nuevas soluciones	/	/	/			
----	--	---	---	---	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ | No aplicable ☐ |

Apellidos y nombres del juez evaluador: PAULA ROSA RIVERA DNI: 43313069


Especialidad del evaluador: Docente de 1º grado

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma